

*Entre octubre de 2013 y octubre de 2018, se llamó al menos 189 veces a los servicios de urgencias de EEUU desde los almacenes de Amazon por intentos de suicidio, pensamientos suicidas y otros episodios de trastornos mentales.*

The Daily Beast. Marzo, 2019

*Buscamos activamente leaders capaces de inventar, pensar en grande, tomar la iniciativa y dar resultados que beneficien a nuestros clientes. Estos principios les resultan muy conocidos a los hombres y mujeres que han servido en nuestras Fuerzas Armadas. Por eso consideramos que su experiencia dirigiendo personas tiene un valor incalculable en un entorno de trabajo tan dinámico como el nuestro.*

Jeff Bezos  
Web Amazon careers

#### WORK HARD - HAVE FUN - MAKE HISTORY

El 5 de julio de 1994 con tan solo un garaje de 40 m2, Jeff Bezos, fundó una librería en línea con el nombre de Cadabra. Un año más tarde, pasaría a llamarse Amazon, cuando un abogado confundiera la denominación Cadabra por cadáver. Amazon, de Amazonas, le pareció a su fundador un lugar exótico y diferente y sería su río, el más grande del mundo, lo que le inspiraría para la creación de la tienda más grande del mundo. En julio de 1995, la compañía vendió su primer libro y, en octubre de 1995, la empresa se anunció al público. En dos meses de negocio, consiguió vender a más de 46 países de todo el mundo con unas ganancias de hasta \$20.000 a la semana. El 12 de mayo de 1997, Barnes & Noble demandó a la compañía alegando que la afirmación de Amazon de ser *la librería más grande del mundo* era falsa, aunque, lo cierto es que no lo sería por mucho tiempo. Jeff Bezos ha visto cómo su empresa, desde ese año que ya contaba con 28.000 m2 en Estados Unidos, pasaba a tener casi más de 75 en todo el mundo: la superficie de sus unidades logísticas se eleva a más de dos millones de m2. Y sigue aumentando. Desde el 19 de junio de 2010, el logotipo de Amazon presenta una flecha curvada en forma de sonrisa que conduce de la A a la Z, lo que representa que la empresa posee todos los productos de la A a la Z y así es, pues, en la actualidad, está totalmente diversificada en diferentes líneas de productos, ofreciendo DVD, CD de música, software, videojuegos, electrónica, ropa, muebles, comida, libros, etc. Posee Alexa Internet, a9.com, Shopbop, Internet Movie Database (IMDb), Zappos.com, DPreview.com y Twitch con sedes en Irlanda, Canadá, Australia, Alemania, Austria, Francia, China, Japón, Italia, España, Países Bajos, Brasil, India y México pero también está presente en otros países desde donde realiza funciones de soporte, como en Costa Rica, desde donde centraliza la atención al cliente de Latinoamérica. Su fundador, Jeff Bezos, elegido por la revista *Fortune* como el hombre de negocios del año 2012, es ya la persona más rica del mundo, según *Forbes*, con una

fortuna valorada en 87.000 millones de dólares, por delante de Bill Gates (Microsoft), Warren Buffett o Mark Zuckerberg (Facebook).

En las naves inmensas, frías y laberínticas de Amazon (y alejadas de los centros urbanos) trabajan oficialmente alrededor de 80.000 personas (aunque a esta cifra habría que añadirle el gran número de trabajadores temporales externalizados) que están divididos en tres grupos según turnos de trabajo. Y en la cadena de producción, organizados según tareas: *recepción (inbound)*, donde los obreros reciben y depositan en los almacenes los productos que les han traído y entregado los transportistas por carretera; y *producción (outbound)*, donde se seleccionan los productos de los diferentes depósitos para situarlos en las líneas de producción. Otra subdivisión de empleados de *producción* se dedica a empaquetar en serie. *Recepción y producción*. Fijos y temporales. *Associates, leaders, managers, packers, pickers*. Un *picker* modelo recoge entre 120 y 130 artículos cada hora. Los contratos temporales son semanales y se van renovando, en caso de alcanzar la productividad exigida en continuo crecimiento, semana tras semana con un preaviso de uno o dos días. 42 horas semanales más horas extras que los *managers* ofrecen a unos temporeros que no podrán negarse si quieren optar a ser contratados por Amazon y, posteriormente, a un contrato indefinido. Al inicio de la jornada un manager con voz enérgica y alegre habla por un micrófono y es escuchado por los obreros a través de los miles de megáfonos repartidos por los hangares: *¡en la noche de ayer superamos el objetivo! Si lo hemos podido hacer es gracias a todos aquellos que han trabajado una hora extra más entre las 4:50 y las 5:50. Gracias, muchas gracias. Podemos aplaudirnos [aplausos]. Esta noche tenemos que alcanzar las 19.000 unidades y ya llevamos un buen ritmo. Venga, mucho ánimo, a seguir así y buenas noches a todos.*

Los empleados de Amazon cuentan con dos tiempos de descanso de 20 minutos cada uno, que no son remunerados por el empresa, y que finalmente se quedan en 5 o 6 minutos por las distancias a recorrer de entre los lugares reales de trabajo y los pórticos de seguridad, las máquinas de fichar, las taquillas y cafeterías. Gracias a un sistema de gestión totalmente informatizado, los superiores saben en todo momento (en tiempo real) y con gran exactitud qué hacen y dónde se encuentran cada uno de sus empleados dentro del hangar. Grandes paneles luminosos muestran constantemente a los empleados cifras y récords de producción junto a listas de nombres, tareas, procesos, reglas de seguridad y gráficos. Después de cada período de trabajo, tanto si es por descanso o por finalización de la jornada, los trabajadores han de pasar por los controles de seguridad que consisten en vaciarse los bolsillos, pasar a través de un arco de detección como los de los aeropuertos. Si suena la alarma, los agentes de seguridad (empresa privada) les pasan un detector por el cuerpo, si vuelve a sonar la alarma, los trabajadores deberán ser cacheados, si se niegan, se llama a la policía judicial y supondrá una sanción al trabajador por parte de la empresa.

*Los representantes del personal de la CGT son el blanco de la dirección de Amazon, porque han desarrollado una campaña para que sea respetado el reglamento en vigor sobre las cámaras de vigilancia. Aunque se trate de controles aleatorios, en las puertas de entrada y de salida del personal se debe entregar a los trabajadores una información precisa, ya que pueden negarse a tales controles. La especificidad de la actividad económica de Amazon y su centro logístico no permite al empleador causar ningún daño a la dignidad de los*

*asalariados. ¡Los asalariados tienen derechos, los asalariados no son ladrones! Los representantes del personal de la CGT han rechazado numerosas veces los cacheos personales, con el fin de que se respete el derecho de cualquier asalariado, tal y como lo precisa la legislación del trabajo y del reglamento en vigor sobre registros en la empresa.*

Comunicado de prensa de la CGT de Loiret  
9 de febrero del 2012

Sin embargo, al asalariado de Amazon dentro del plan *Have fun*, se le ofrecen actividades gratuitas para su entretenimiento como bolos, cine, fiestas, salidas varias, conciertos, mini circos, tómbolas. Ingeniería social para crear una determinada lógica de empresa.

The screenshot shows the Amazon.com website interface. At the top, the browser address bar displays the URL: "Amazon.com: Photo Jigsaw Puzzle of Crematorium at Dachau concentration camp, Dachau, Bavaria, Germany, Europe from Robert Harding: Toys & Games". The Amazon logo is on the left, with navigation links for "Your Amazon.com", "Today's Deals", "Gift Cards", and "Help". A "FREE Two-Day Shipping" banner with a link to "Join Amazon Prime Today" is on the right. Below the logo, there's a "Shop by Department" dropdown and a search bar with "All Departments" selected. Navigation links for "Toys & Games", "Best Sellers", "New Releases", "Preschool Toys", "Boys' Toys", "Girls' Toys", "Games & Puzzles", "Hobby, Models & Trains", and "Toys Outlet" are visible. The main product listing is for a "Photo Jigsaw Puzzle of Crematorium at Dachau concentration camp, Dachau, Bavaria, Germany, Europe from Robert Harding" by Robert Harding. It features a photo of the puzzle box and pieces. The price is \$24.99, and it includes a 5-star rating from 9 customer reviews. Shipping information states it usually ships within 6 to 10 days from Media Storehouse US. To the right of the product listing is a purchase box with a quantity selector (set to 1), the price (\$24.99 + \$5.95 shipping), and an "Add to Cart" button. Below the product listing is a "Kids' Halloween Costumes Store" banner. At the bottom left, there's a link to "Click for larger image and other views" and a "Share your own related images" link. The bottom right corner shows the Amazon.co.uk domain.

## ANEXO SOBRE EL TRABAJO

La Oficina Internacional del Trabajo define el término violencia como toda acción, incidente o comportamiento que se aparta de lo razonable mediante el cual una persona es agredida, amenazada, humillada o lesionada por otra en el ejercicio de su actividad profesional o como consecuencia directa de la misma. El diccionario de Le Robert lo define como aquello que consiste en actuar sobre alguien o hacerle actuar contra su voluntad empleando la fuerza; pero Dejours introduce dos consideraciones más a esta definición: actuar sobre alguien o hacerle actuar de forma que, sin saberlo, ponga en riesgo su vida o la de otros; y actuar sobre alguien o hacerle actuar, con el consentimiento de la víctima, sobre el propio cuerpo con el fin de inflingirle daños o provocar la muerte.

El trabajo asalariado en nuestra sociedad es la actividad que desarrollamos con el fin de alcanzar unos objetivos impuestos por una jerarquía. Esta dominación, este intercambio siempre desigual en el que se da toda una gama de modalidades de ejercicio de poder a través de la organización del trabajo y la gestión y, por tanto, esta violencia que es ya en sí el trabajo tal y como lo entendemos en las sociedades actuales, ocasiona como consecuencia otras violencias que, cada vez más a partir de los años 90, es infligida por la víctima hacia sí misma. Este fenómeno reciente en la industria y en el sector servicios, no lo era en el sector de la agricultura debido a la soledad y aislamiento al que lxs asalariadxs del campo se exponen. El hecho del suicidio en el propio centro de trabajo de nuestros tiempos y en espacios altamente comunitarios, nos indica que las conductas de apoyo mutuo y solidaridad, que justamente eran formas de prevención de los trastornos asumidas por el colectivo, han desaparecido de los usos corrientes de la vida en el trabajo. Este abandono es una de las consecuencias de la automatización, del alejamiento progresivo entre la producción y el proletariado, de la disolución de la sociedad de clases por una de masas, de los pactos con los sindicatos que restableció un modelo de negociación vertical y oscureció la conciencia de la lucha autónoma, de la represión y de las transformaciones que se dieron en el mundo del trabajo a finales de los años 80 y principios de los 90 cuando, además de la importante disminución de derechos laborales, se introducen en la empresa los nuevos métodos de gestión del trabajo (instrumentos de control) para eliminar el sistema de valores asociado al mismo. De esta manera y a través de cientos de años, hemos visto arrebatados por la clase dominante, los medios y, con ellos, nuestra capacidad para determinar nuestras condiciones de existencia. Hoy, la desigualdad, la iniquidad y la injusticia son ya admitidas y banalizadas por los asalariadxs mismxs pues, el entorno social del trabajo está tan sumamente degradado en nuestro días que, la tolerancia al abuso, impone la resignación y la indiferencia ante la desgracia y el padecimiento del otro. Teniendo en cuenta que la identidad es el soporte de la salud mental y que el trabajo ocupa el lugar central en su construcción por ser el ámbito en el que encontramos la realización personal en el campo social, es fácil de entender que, el trabajo, evidentemente y además, tiene gran incidencia en la economía de las relaciones en el espacio privado. La explotación no concluye con nuestra jornada laboral, toda la vida queda expropiada.

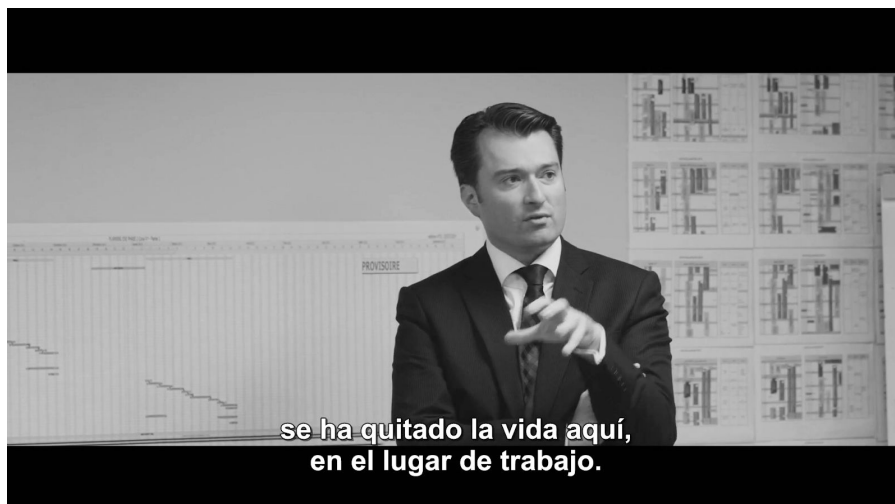


**Cámara 22.**

La realidad en el trabajo es aquello que se resiste a ser dominado y se presenta en forma de incidentes que impiden la realización de la tareas del servicio. Este fracaso es vivido por lxs trabajadorxs como una experiencia dolorosa que será negada y de la que serán responsabilizados por los cuadros directivos ante el silencio del resto de la plantilla. Una de las formas concretas de la realidad del trabajo es la violencia de lxs usuarixs desencadenada por las incongruencias organizativas de las empresas y de este modo, en el año 2011 en Alicante, un trabajador de la antigua Caja de Ahorros del Mediterráneo se suicidaba tras discutir con un cliente y ser expedientado, por este motivo, por la entidad. Cinco años después, el TSJC sentenció este suicidio como accidente laboral y, el propio abogado de la familia de la víctima, declaró a la prensa: *las condiciones laborales, la creciente presión sobre los trabajadores o el temor a perder el puesto de trabajo en un país donde la destrucción sistemática y cada vez más barata de ocupación provocan en muchos casos un malestar psíquico que pueden acabar precipitando episodios como este. Y debe reconocerse que este tipo de episodios tienen un origen laboral tan nítido e indiscutible como cualquier accidente con consecuencias físicas que podamos padecer mientras trabajamos.*



El acto suicida perpetrado en el lugar de trabajo, además de advertir de que toda la comunidad laboral está sufriendo, es obviamente, un mensaje dirigido al propio colectivo de trabajo y, a diferencia de otro tipo de violencias de defensa compulsivas, la violencia hacia unx mismx, adquiere una forma de conducta premeditada. Apelar al estrés y a su solución con terapias cognitivo-comportamentales, o a las taras o vulnerabilidad personal como hace la psiquiatría o el psicoanálisis convencional o a la predisposición psicológica como hace un análisis sociogenético para dar cuenta de los trastornos, es del todo insuficiente ya que, la mayoría de suicidios en la actualidad, se producen en sujetos que no presentan ningún síntoma prepatológico y que demuestran excelentes rendimientos profesionales pero sí son empleadxs, en su mayoría, que considerándose víctimas de una situación injusta y prolongada en el tiempo, la terminan juzgando intolerable. Las empresas, ante un hecho tal y confabuladas con el sistema, resuelven con la negación de la realidad, con el limpiado de imagen de empresa, con la selección psicológica en la contratación y con la organización de actividades formativas para la gestión del estrés.



## BIBLIOGRAFÍA

Malet, J. (2013) *En los dominios de Amazon. Relato de un infiltrado* (Trama Editorial).

Dejours, C. y Bègue, F. (2010) Trabajo y suicidio (Modus Laborandi).

Dejours, C. (2009) Trabajo y violencia (Modus Laborandi).

La ley del mercado (*La loi du marché*, Stéphane Brizé. Francia, 2015)

Malet, J. (2013) *En los dominios de Amazon. Relato de un infiltrado* (Trama Editorial).